

Arogansi Oknum TNI kepada Petugas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo)

Astrid Rasikah¹ dan Agus Machfud Fauzi²

^{1,2} Program Studi Sosiologi, Jurusan Ilmu Sosial, FISIPOL-Unesa
astridrasikah.20006@mhs.unesa.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the forms and underlying causes of arrogant behavior exhibited by members of the Indonesian National Armed Forces (TNI) toward public service officers at the Sidoarjo District Office using Max Weber's theory of social stratification. This research employed a qualitative approach with a case study method. The informants consisted of three public service officers, three TNI personnel, and three community members selected through purposive sampling. Data were collected through observation, semi-structured interviews, documentation, and field notes, and were analyzed using data reduction, data presentation, and conclusion drawing supported by source, method, and time triangulation. The findings indicate that arrogant behavior was manifested through harsh verbal communication, non-verbal intimidation such as banging on the service desk, and the tendency to use social status to obtain preferential treatment. Such behavior mainly occurred during long queues and technical disruptions in the service process. Based on Max Weber's theory of social stratification, these actions reflect the exercise of status, prestige, and power in the interaction between military personnel and public service officers. The study also reveals that such arrogant behavior does not represent the TNI institution as a whole but is influenced by the way individuals exercise the authority attached to their social status. Therefore, strengthening service ethics, improving inter-institutional communication, and establishing effective conflict resolution mechanisms are essential to promote professional, fair, and citizen-oriented public services.

Keywords: Arrogance, Indonesian National Armed Forces, Public service, Social stratification, Max Weber

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk dan penyebab terjadinya arogansi oknum Tentara Nasional Indonesia (TNI) terhadap petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan perspektif stratifikasi sosial Max Weber. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Informan terdiri atas tiga petugas pelayanan, tiga anggota TNI, dan tiga warga yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dokumentasi, dan catatan lapangan, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dengan triangulasi sumber, metode, dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan arogansi ditunjukkan melalui komunikasi verbal bernada tinggi, tindakan nonverbal berupa mengebrak meja, serta kecenderungan memanfaatkan status sosial untuk memperoleh prioritas pelayanan. Perilaku tersebut umumnya muncul ketika terjadi antrean panjang maupun gangguan sistem pelayanan. Berdasarkan teori stratifikasi sosial Max Weber, tindakan tersebut dipahami sebagai bentuk pemanfaatan status, prestise, dan kekuasaan dalam relasi antara aparat militer dan petugas pelayanan publik. Penelitian ini juga menemukan bahwa perilaku arogan tidak merepresentasikan institusi TNI secara keseluruhan, melainkan dipengaruhi oleh cara individu mengaktualisasikan otoritas yang dimilikinya dalam situasi tertentu. Oleh karena itu, penguatan etika pelayanan, komunikasi antarlembaga, dan mekanisme penyelesaian konflik diperlukan untuk mewujudkan pelayanan publik yang profesional, adil, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Kata Kunci: Arogansi, Tentara Nasional Indonesia, Pelayanan Publik, Stratifikasi Sosial, Max Weber

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat secara profesional, transparan, dan berkeadilan. Dalam penyelenggaraannya, petugas pelayanan dituntut memberikan layanan yang setara kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang sosial maupun profesi. Namun, dalam praktiknya masih dijumpai berbagai dinamika yang dapat menghambat terciptanya pelayanan yang optimal, salah satunya adalah tindakan arogansi dari pengguna layanan yang merasa memiliki status sosial atau kewenangan lebih tinggi dibandingkan petugas pelayanan. Salah satu fenomena yang menjadi perhatian adalah perilaku arogansi yang dilakukan oleh oknum Tentara Nasional Indonesia (TNI) terhadap petugas pelayanan publik. Bentuk perilaku tersebut dapat berupa komunikasi verbal yang bernada tinggi, tindakan intimidatif, hingga upaya memperoleh perlakuan khusus di luar prosedur pelayanan yang berlaku. Kondisi tersebut tidak hanya memengaruhi kenyamanan petugas dalam bekerja, tetapi juga berpotensi mengganggu ketertiban pelayanan serta menimbulkan rasa tidak nyaman bagi masyarakat yang sedang mengantre. Meskipun demikian, perilaku tersebut merupakan tindakan individu dan tidak dapat digeneralisasikan sebagai karakter seluruh anggota TNI.

Penelitian mengenai interaksi antara aparat negara dan petugas pelayanan publik masih relatif terbatas, khususnya yang mengkaji fenomena tersebut melalui perspektif sosiologi. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan teori stratifikasi sosial Max Weber untuk menjelaskan bagaimana status, prestise, dan kekuasaan dapat memengaruhi pola interaksi sosial dalam ruang pelayanan publik. Teori ini memandang bahwa perbedaan status sosial berpotensi melahirkan relasi kuasa yang dapat memengaruhi perilaku individu terhadap pihak lain. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis bentuk-bentuk arogansi oknum TNI terhadap petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo serta mengidentifikasi faktor-faktor yang melatarbelakangi perilaku tersebut melalui perspektif stratifikasi sosial Max Weber. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian sosiologi pelayanan publik serta menjadi masukan dalam upaya meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan publik.

2. Kajian Pustaka

2.1 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa perilaku arogansi maupun penyalahgunaan otoritas dalam pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti karakter individu, rendahnya pemahaman terhadap peran masing-masing institusi, kurangnya komunikasi, serta adanya relasi kekuasaan yang tidak seimbang. Penelitian-penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa perbedaan status sosial dan kewenangan dapat mendorong munculnya perilaku dominatif terhadap pihak yang dipandang memiliki posisi lebih rendah. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada etika birokrasi, kualitas pelayanan publik, atau hubungan antarlembaga secara umum, sehingga belum secara spesifik mengkaji perilaku arogansi oknum Tentara Nasional Indonesia (TNI) terhadap petugas pelayanan publik dalam perspektif sosiologi.

Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini secara khusus mengkaji fenomena arogansi oknum TNI terhadap petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui metode studi kasus. Selain mendeskripsikan bentuk-bentuk perilaku arogansi yang terjadi, penelitian ini juga menganalisis faktor-faktor penyebabnya menggunakan teori stratifikasi sosial Max Weber. Melalui pendekatan

tersebut, penelitian ini berupaya menjelaskan bahwa perilaku arogansi tidak hanya dipengaruhi oleh faktor individu, tetapi juga berkaitan dengan relasi status, prestise, dan kekuasaan yang terbentuk dalam interaksi antara aparat militer dan petugas pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini memberikan perspektif yang lebih mendalam mengenai hubungan antara stratifikasi sosial dan dinamika pelayanan publik.

2.2 Stratifikasi antara TNI dan Petugas Pelayanan Publik

Stratifikasi sosial merupakan sistem pelapisan masyarakat yang menempatkan individu atau kelompok pada posisi yang berbeda berdasarkan status, prestise, dan kekuasaan. Menurut Max Weber, stratifikasi sosial tidak hanya ditentukan oleh aspek ekonomi, tetapi juga oleh status sosial (status) dan kekuasaan (power) yang dimiliki seseorang. Perbedaan tersebut dapat memengaruhi pola interaksi sosial, termasuk dalam lingkungan pelayanan publik.

Dalam konteks pelayanan publik, anggota Tentara Nasional Indonesia (TNI) dan petugas pelayanan memiliki peran serta fungsi yang berbeda. TNI merupakan institusi yang bertugas menjaga pertahanan dan keamanan negara dengan sistem organisasi yang bersifat hierarkis dan berlandaskan komando. Sementara itu, petugas pelayanan publik menjalankan fungsi administratif dan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Perbedaan kedudukan, kewenangan, dan budaya organisasi tersebut berpotensi menciptakan relasi kuasa dalam interaksi pelayanan.

Perspektif stratifikasi sosial Max Weber menjelaskan bahwa individu yang memiliki status dan otoritas lebih tinggi cenderung memiliki peluang lebih besar untuk memengaruhi perilaku pihak lain. Dalam situasi tertentu, relasi tersebut dapat memunculkan perilaku dominatif apabila status sosial digunakan sebagai dasar untuk memperoleh perlakuan khusus atau mengabaikan prosedur pelayanan. Namun demikian, kepemilikan status sosial tidak secara otomatis menghasilkan perilaku arogan, karena tindakan individu juga dipengaruhi oleh kesadaran, etika, dan cara mengaktualisasikan otoritas yang dimilikinya. Oleh karena itu, konsep stratifikasi sosial digunakan dalam penelitian ini untuk menjelaskan bagaimana perbedaan status dan kekuasaan membentuk pola interaksi antara oknum TNI dan petugas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memahami secara mendalam fenomena arogansi oknum Tentara Nasional Indonesia (TNI) terhadap petugas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengungkap makna, pengalaman, dan dinamika interaksi sosial yang terjadi dalam konteks pelayanan publik.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, dengan mempertimbangkan keterlibatan mereka dalam peristiwa yang diteliti. Informan terdiri atas tiga petugas pelayanan, tiga anggota TNI, dan tiga warga yang menyaksikan secara langsung interaksi selama proses pelayanan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dokumentasi, dan catatan lapangan untuk memperoleh informasi yang komprehensif mengenai bentuk-bentuk arogansi, faktor penyebab, serta respons petugas pelayanan.

Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña. Untuk

menjamin keabsahan data, penelitian menerapkan triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi waktu dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, teknik pengumpulan data, serta waktu pengamatan yang berbeda. Selanjutnya, hasil analisis diinterpretasikan menggunakan teori stratifikasi sosial Max Weber untuk menjelaskan keterkaitan antara status sosial, kekuasaan, dan perilaku arogansi dalam interaksi pelayanan publik.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Gambaran Operasional Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sidoarjo

Kantor Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan meliputi pengurusan administrasi kependudukan, surat menyurat, legalisasi dokumen, serta pelayanan administrasi lainnya yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Dalam menjalankan pelayanan, petugas dituntut memberikan layanan secara profesional, transparan, dan tidak diskriminatif kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang sosial maupun profesi pengguna layanan. Berdasarkan hasil observasi, ruang pelayanan terdiri atas beberapa loket yang melayani jenis administrasi yang berbeda, yaitu loket Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat menyurat, dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Proses pelayanan menggunakan sistem antrian manual sehingga setiap pengguna layanan memperoleh kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan sesuai urutan kedatangan. Selama penelitian berlangsung, terdapat empat petugas pelayanan yang bertugas di ruang pelayanan, meskipun hanya tiga petugas yang menjadi informan penelitian karena memenuhi kriteria dan terlibat secara langsung dalam peristiwa yang diteliti.

Aktivitas pelayanan setiap hari diwarnai dengan jumlah pengguna layanan yang bervariasi. Pada jam-jam tertentu, terutama pada pagi hingga menjelang siang, ruang pelayanan dipenuhi masyarakat yang mengurus berbagai keperluan administrasi. Kondisi tersebut menyebabkan antrian menjadi lebih panjang, terlebih ketika terjadi kendala teknis seperti gangguan jaringan atau server down yang menghambat proses pelayanan. Dalam situasi tersebut, petugas tetap berupaya memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai penyebab keterlambatan pelayanan serta mengarahkan pengguna layanan agar tetap mengikuti prosedur yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat mengikuti mekanisme pelayanan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Namun, dalam beberapa situasi ditemukan pengguna layanan yang menunjukkan sikap kurang kooperatif, terutama ketika pelayanan mengalami keterlambatan. Salah satu bentuk interaksi tersebut melibatkan oknum TNI yang menjadi fokus penelitian ini. Peristiwa tersebut terjadi pada waktu yang berbeda selama periode penelitian dan memperlihatkan adanya perbedaan pola interaksi antara anggota TNI dengan petugas pelayanan publik. Kondisi operasional pelayanan inilah yang menjadi konteks penting dalam memahami bagaimana relasi sosial, status, dan kekuasaan memengaruhi perilaku individu dalam ruang pelayanan publik.

4.2 Dinamika Interaksi antara Oknum TNI dan Petugas Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi antara anggota Tentara Nasional Indonesia (TNI) dan petugas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sidoarjo berlangsung dalam pola yang beragam. Sebagian besar proses pelayanan berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku, di mana pengguna layanan mengikuti mekanisme antrian, melengkapi persyaratan administrasi, serta berkomunikasi secara kooperatif dengan petugas. Namun, penelitian juga menemukan adanya beberapa peristiwa yang menunjukkan terjadinya ketegangan dalam proses pelayanan akibat

perbedaan cara memaknai status, kewenangan, dan prosedur pelayanan. Selama proses penelitian, peneliti mengamati tiga bentuk interaksi yang melibatkan anggota TNI dengan karakteristik yang berbeda. Peristiwa pertama terjadi ketika proses pelayanan mengalami gangguan sistem (server down) yang mengakibatkan antrean masyarakat menjadi lebih panjang. Dalam kondisi tersebut, salah seorang anggota TNI menunjukkan ketidaksabaran dengan menyampaikan protes menggunakan nada suara yang tinggi disertai tindakan menggebrak meja pelayanan. Meskipun petugas telah memberikan penjelasan mengenai penyebab keterlambatan pelayanan, penjelasan tersebut tidak diterima sehingga situasi pelayanan berubah menjadi tegang. Kondisi tersebut tidak hanya memengaruhi petugas yang sedang memberikan pelayanan, tetapi juga masyarakat yang berada di ruang pelayanan. Sebagian masyarakat memilih diam dan menunggu hingga situasi kembali kondusif sebelum menyampaikan keperluannya kepada petugas.

Peristiwa kedua memperlihatkan bentuk interaksi yang berbeda. Pada saat kondisi pelayanan relatif normal, seorang anggota TNI datang untuk mengurus legalisasi dokumen. Setelah dilakukan pemeriksaan administrasi, petugas menemukan bahwa persyaratan yang dibawa belum lengkap sehingga proses pelayanan belum dapat dilanjutkan. Penjelasan tersebut justru direspons dengan komunikasi yang bernada tinggi dan cenderung menyalahkan petugas pelayanan. Meskipun tidak disertai tindakan fisik, cara komunikasi yang digunakan menciptakan tekanan psikologis bagi petugas sehingga proses pelayanan berlangsung dalam suasana yang kurang kondusif. Kejadian tersebut juga menarik perhatian masyarakat yang sedang menunggu antrean dan menimbulkan rasa sungkan untuk berinteraksi dengan petugas selama situasi berlangsung. Berbeda dengan dua peristiwa sebelumnya, interaksi pada peristiwa ketiga menunjukkan pola komunikasi yang lebih kooperatif. Anggota TNI yang datang mengikuti mekanisme antrean sebagaimana pengguna layanan lainnya serta bersedia melengkapi persyaratan administrasi ketika ditemukan kekurangan dokumen. Komunikasi yang terjalin berlangsung secara santun tanpa adanya tekanan maupun tuntutan untuk memperoleh pelayanan di luar prosedur yang berlaku. Situasi tersebut memungkinkan petugas menjalankan tugasnya secara lebih nyaman dan pelayanan dapat berlangsung sebagaimana mestinya.

Perbedaan pola interaksi dalam ketiga peristiwa tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara anggota TNI dan petugas pelayanan publik tidak selalu diwarnai oleh konflik. Sebagian besar interaksi berlangsung secara normal sesuai dengan mekanisme pelayanan yang telah ditetapkan. Namun, ketika terdapat individu yang memandang status sosialnya sebagai dasar untuk memperoleh perlakuan khusus, interaksi pelayanan cenderung berubah menjadi relasi yang tidak setara. Dalam kondisi tersebut, petugas pelayanan berada pada posisi yang harus tetap mempertahankan profesionalisme meskipun menghadapi tekanan dari pengguna layanan. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa munculnya ketegangan dalam pelayanan publik tidak semata-mata disebabkan oleh gangguan teknis maupun panjangnya antrean. Faktor yang lebih dominan adalah bagaimana individu merespons situasi tersebut. Hal ini terlihat dari adanya perbedaan sikap yang ditunjukkan oleh ketiga anggota TNI yang menjadi informan penelitian. Meskipun berada dalam lingkungan pelayanan yang sama, setiap individu menunjukkan pola komunikasi dan perilaku yang berbeda. Dengan demikian, perilaku arogan tidak dapat dipandang sebagai karakter yang melekat pada suatu institusi, melainkan merupakan bentuk aktualisasi individu dalam memaknai status, kewenangan, dan hubungan sosial yang dimilikinya.

4.3 Bentuk-Bentuk Arogansi Oknum TNI dalam Pelayanan Publik

4.3.1 Arogansi Verbal

Bentuk arogansi yang paling dominan ditemukan dalam penelitian ini adalah komunikasi verbal yang disampaikan dengan nada tinggi dan bersifat menekan. Berdasarkan hasil wawancara, petugas pelayanan menjelaskan bahwa salah seorang anggota TNI menyampaikan keluhan dengan intonasi yang keras ketika mengetahui proses pelayanan mengalami keterlambatan akibat gangguan sistem. Meskipun petugas telah menjelaskan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh kendala teknis di luar kendali petugas, penjelasan tersebut tidak diterima sehingga pengguna layanan tetap melayangkan protes dengan nada tinggi. Situasi serupa juga terjadi ketika petugas menyampaikan bahwa dokumen yang dibawa pengguna layanan belum memenuhi persyaratan administrasi. Penjelasan mengenai prosedur pelayanan direspons dengan kalimat yang bernada menyalahkan dan mendesak petugas agar tetap memproses dokumen tersebut. Cara berkomunikasi yang demikian menyebabkan petugas merasa berada dalam tekanan psikologis karena harus mempertahankan profesionalisme di tengah situasi yang kurang kondusif. Salah seorang petugas pelayanan mengungkapkan bahwa komunikasi bernada tinggi tersebut membuatnya merasa takut, meskipun ia tetap berusaha memberikan penjelasan sesuai prosedur.

"Saya sudah jelaskan pelan-pelan kalau server memang lagi down, tapi beliau marah terus. Saya takut sebenarnya, tapi tetap harus profesional." (P1)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi verbal yang agresif tidak hanya menjadi bentuk penyampaian ketidakpuasan terhadap pelayanan, tetapi juga berfungsi sebagai bentuk tekanan psikologis kepada petugas. Akibatnya, petugas mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi secara optimal karena harus menghadapi situasi yang penuh ketegangan. Selain berdampak pada petugas, komunikasi verbal yang agresif juga memengaruhi masyarakat lain yang sedang berada di ruang pelayanan. Beberapa warga mengaku enggan mengajukan pertanyaan kepada petugas karena khawatir situasi menjadi semakin tegang. Hal tersebut menunjukkan bahwa perilaku verbal yang agresif mampu mengubah suasana pelayanan menjadi kurang nyaman bagi seluruh pengguna layanan.

4.3.2 Arogansi Nonverbal

Penelitian ini juga menemukan adanya bentuk arogansi yang ditunjukkan melalui tindakan nonverbal. Bentuk perilaku tersebut terlihat ketika salah seorang anggota TNI menggebrak meja pelayanan sebagai bentuk ekspresi ketidakpuasan terhadap proses pelayanan yang dianggap terlalu lama. Tindakan menggebrak meja tidak menimbulkan kontak fisik secara langsung terhadap petugas, namun memiliki makna simbolik sebagai bentuk intimidasi. Berdasarkan hasil observasi, suara gebrakan tersebut membuat suasana ruang pelayanan berubah menjadi hening dan menarik perhatian masyarakat yang sedang mengantre. Seorang warga yang menyaksikan kejadian tersebut menyampaikan bahwa seluruh pengguna layanan langsung menghentikan aktivitasnya karena terkejut dengan tindakan tersebut.

"Semua orang langsung diam, Mbak. Petugasnya kelihatan gemetar. Soalnya suaranya keras banget." (W1)

Hasil observasi menunjukkan bahwa tindakan nonverbal tersebut memiliki dampak psikologis yang cukup besar. Petugas menjadi lebih berhati-hati dalam memberikan penjelasan, sementara masyarakat memilih menunggu hingga situasi kembali kondusif sebelum berinteraksi dengan

petugas. Dengan demikian, intimidasi nonverbal tidak hanya memengaruhi individu yang menjadi sasaran langsung, tetapi juga menciptakan rasa tidak aman bagi pengguna layanan lainnya.

4.3.3 Pemanfaatan Status Sosial dalam Pelayanan

Bentuk arogansi berikutnya terlihat dari kecenderungan sebagian oknum TNI memanfaatkan status sosial yang dimiliki untuk memperoleh perlakuan khusus dalam pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara, petugas pelayanan menjelaskan bahwa terdapat pengguna layanan yang menginginkan proses administrasi diselesaikan lebih cepat dibandingkan masyarakat lain, meskipun harus melewati prosedur yang telah ditetapkan. Harapan untuk memperoleh prioritas pelayanan muncul karena adanya anggapan bahwa status sebagai anggota institusi negara memberikan posisi yang lebih tinggi dibandingkan pengguna layanan lainnya. Persepsi tersebut terlihat ketika pengguna layanan menunjukkan ketidaksabaran terhadap prosedur administrasi yang berlaku serta meminta petugas segera menyelesaikan dokumen yang diajukan.

Petugas pelayanan tetap menjalankan tugas sesuai standar operasional prosedur (SOP) tanpa memberikan perlakuan khusus kepada pengguna layanan tertentu. Sikap tersebut menunjukkan adanya komitmen petugas untuk mempertahankan prinsip kesetaraan dalam pelayanan publik. Di sisi lain, penelitian juga menemukan bahwa tidak seluruh anggota TNI menunjukkan perilaku serupa. Salah seorang informan mengikuti mekanisme antrian, melengkapi dokumen sesuai persyaratan, serta menerima penjelasan petugas dengan sikap kooperatif. Temuan ini memperlihatkan bahwa status sosial tidak secara otomatis melahirkan perilaku arogan, melainkan bergantung pada bagaimana individu mengaktualisasikan status dan kewenangan yang dimilikinya.

4.4 Faktor Penyebab Arogansi Oknum TNI

4.4.1 Kondisi Pelayanan yang Tidak Kondusif

Salah satu faktor yang memicu munculnya perilaku arogan adalah kondisi pelayanan yang tidak kondusif. Selama penelitian berlangsung, peneliti menemukan beberapa situasi yang menyebabkan proses pelayanan mengalami keterlambatan, seperti antrian yang padat dan gangguan sistem (server down). Kondisi tersebut menyebabkan waktu tunggu masyarakat menjadi lebih lama sehingga memunculkan rasa tidak sabar pada sebagian pengguna layanan. Petugas pelayanan menjelaskan bahwa ketika sistem mengalami gangguan, mereka telah berupaya memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai penyebab keterlambatan. Namun, tidak semua pengguna layanan dapat menerima kondisi tersebut dengan baik. Sebagian memilih menunggu hingga pelayanan kembali normal, sedangkan sebagian lainnya menunjukkan ketidakpuasan melalui protes maupun komunikasi yang bernada tinggi.

Temuan ini menunjukkan bahwa kendala teknis dalam pelayanan dapat menjadi pemicu munculnya konflik antara petugas dan pengguna layanan. Meskipun demikian, gangguan pelayanan bukanlah penyebab utama munculnya perilaku arogan. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya pengguna layanan lain yang tetap bersikap kooperatif meskipun mengalami keterlambatan yang sama. Dengan demikian, kondisi pelayanan lebih tepat dipahami sebagai faktor pemicu yang memperbesar kemungkinan terjadinya konflik, bukan sebagai penyebab utama perilaku arogan.

4.4.2 Budaya Organisasi yang Bersifat Hierarkis

Budaya organisasi dalam institusi militer juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi pola interaksi di ruang pelayanan publik. TNI merupakan institusi yang menerapkan sistem komando dengan struktur hierarki yang jelas. Dalam lingkungan organisasi tersebut, anggota terbiasa dengan

pola hubungan yang menekankan kepatuhan terhadap atasan serta pelaksanaan perintah secara cepat dan tegas. Ketika pola komunikasi tersebut terbawa ke ruang pelayanan publik, dapat muncul perbedaan ekspektasi antara pengguna layanan dan petugas pelayanan. Petugas pelayanan bekerja berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang mengutamakan kesetaraan bagi seluruh masyarakat, sedangkan sebagian pengguna layanan mengharapkan proses yang lebih cepat. Perbedaan ekspektasi tersebut berpotensi menimbulkan ketegangan apabila tidak disertai dengan komunikasi yang baik antara kedua belah pihak. Meskipun demikian, penelitian ini tidak menyimpulkan bahwa budaya organisasi militer menjadi penyebab langsung perilaku arogan. Budaya organisasi lebih tepat dipahami sebagai salah satu faktor yang dapat memengaruhi cara individu berkomunikasi dan berinteraksi dalam situasi tertentu.

4.4.3 Faktor Individual

Penelitian ini menemukan bahwa karakter individu memiliki peran yang sangat penting dalam munculnya perilaku arogan. Hal tersebut terlihat dari adanya perbedaan sikap yang ditunjukkan oleh ketiga informan anggota TNI. Dua informan menunjukkan perilaku yang cenderung dominatif ketika menghadapi kendala pelayanan, sedangkan satu informan tetap bersikap kooperatif, mengikuti prosedur pelayanan, serta menghormati petugas yang sedang bertugas. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa individu yang berada dalam institusi yang sama tidak selalu memiliki perilaku yang sama. Cara seseorang mengendalikan emosi, menghargai aturan, serta memandang posisi sosialnya sangat memengaruhi bentuk interaksi yang terjadi selama proses pelayanan. Temuan ini memperlihatkan bahwa perilaku arogan tidak dapat digeneralisasi sebagai karakter seluruh anggota TNI. Sebaliknya, perilaku tersebut merupakan tindakan individu yang dipengaruhi oleh pengalaman, nilai, dan cara seseorang mengaktualisasikan kewenangan yang dimilikinya.

4.5 Analisis Berdasarkan Teori Stratifikasi Sosial Max Weber

Teori stratifikasi sosial Max Weber menjelaskan bahwa kedudukan seseorang dalam masyarakat tidak hanya ditentukan oleh faktor ekonomi (class), tetapi juga oleh status sosial (status group) dan kekuasaan (power). Dalam penelitian ini, dimensi status dan kekuasaan menjadi aspek yang paling dominan dalam menjelaskan perilaku arogan oknum TNI terhadap petugas pelayanan publik. Status sebagai anggota TNI memberikan penghormatan dan prestise sosial yang tinggi di masyarakat. Pengakuan tersebut dalam beberapa situasi dapat memengaruhi cara individu memandang dirinya maupun cara berinteraksi dengan orang lain, termasuk dalam ruang pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian, perilaku arogan muncul ketika sebagian oknum TNI memanfaatkan status sosial yang dimilikinya untuk memperoleh perlakuan yang berbeda dibandingkan pengguna layanan lainnya. Hal tersebut terlihat dari adanya tuntutan agar pelayanan dipercepat, ketidaksabaran ketika menghadapi antrean, komunikasi dengan nada tinggi, serta tindakan nonverbal berupa menggebrak meja pelayanan. Perilaku tersebut menunjukkan adanya upaya untuk memengaruhi petugas pelayanan agar memenuhi keinginan pengguna layanan meskipun harus mengabaikan prosedur yang berlaku.

Dalam perspektif Weber, kondisi tersebut mencerminkan penggunaan kekuasaan (power) sebagai kemampuan individu untuk memengaruhi tindakan orang lain meskipun menghadapi penolakan. Kekuasaan dalam penelitian ini tidak diwujudkan melalui kewenangan formal, melainkan melalui tekanan psikologis yang diberikan kepada petugas pelayanan melalui komunikasi verbal maupun tindakan nonverbal. Akibatnya, petugas pelayanan berada pada posisi yang harus tetap mempertahankan profesionalisme meskipun menghadapi situasi yang menekan. Di sisi lain,

masyarakat yang berada di ruang pelayanan juga merasakan dampak berupa berkurangnya rasa nyaman dan munculnya suasana pelayanan yang kurang kondusif.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa status sosial tidak secara otomatis menghasilkan perilaku arogan. Temuan penelitian memperlihatkan adanya anggota TNI yang tetap mengikuti mekanisme antrian, melengkapi persyaratan administrasi sesuai ketentuan, dan berkomunikasi secara santun dengan petugas pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa perilaku arogan bukan merupakan karakter yang melekat pada institusi TNI, melainkan perilaku yang dilakukan oleh oknum tertentu berdasarkan cara individu memaknai status dan kewenangan yang dimilikinya. Temuan penelitian ini sejalan dengan pemikiran Weber bahwa status sosial memberikan peluang bagi individu untuk memperoleh penghormatan dalam kehidupan sosial, tetapi tidak menentukan bagaimana individu menggunakan status tersebut. Perbedaan perilaku antarinforman menunjukkan bahwa faktor karakter pribadi, etika, dan kesadaran terhadap aturan memiliki peran penting dalam menentukan bentuk interaksi di ruang pelayanan publik. Oleh karena itu, kepemilikan status yang tinggi tidak selalu berujung pada penyalahgunaan kekuasaan apabila diimbangi dengan sikap profesional dan penghormatan terhadap prinsip kesetaraan.

Secara keseluruhan, analisis berdasarkan teori stratifikasi sosial Max Weber menunjukkan bahwa arogansi oknum TNI terhadap petugas pelayanan publik merupakan manifestasi dari relasi status dan kekuasaan yang muncul dalam proses interaksi pelayanan. Status sosial memberikan legitimasi simbolik, sedangkan kekuasaan digunakan sebagai sarana untuk memengaruhi proses pelayanan. Namun, keberadaan standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan secara konsisten oleh petugas menjadi mekanisme penting dalam menjaga prinsip kesetaraan, sehingga setiap pengguna layanan tetap memperoleh hak pelayanan yang sama tanpa memandang profesi maupun kedudukan sosialnya. Dengan demikian, teori stratifikasi sosial Max Weber mampu menjelaskan bahwa dinamika pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh sistem administrasi, tetapi juga oleh hubungan sosial, status, dan kekuasaan yang berkembang dalam interaksi antara petugas pelayanan dan pengguna layanan.

5. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa arogansi oknum Tentara Nasional Indonesia (TNI) terhadap petugas pelayanan publik diwujudkan melalui komunikasi verbal bernada tinggi, tindakan nonverbal yang bersifat intimidatif, serta kecenderungan memanfaatkan status sosial untuk memperoleh perlakuan khusus dalam pelayanan. Perilaku tersebut dipengaruhi oleh kondisi pelayanan, persepsi terhadap status dan kekuasaan, serta karakter individu dalam mengaktualisasikan otoritas yang dimiliki. Berdasarkan teori stratifikasi sosial Max Weber, temuan penelitian menunjukkan bahwa dimensi status dan kekuasaan berperan dalam membentuk relasi yang tidak setara antara pengguna layanan dan petugas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan etika profesi, peningkatan komunikasi antarlembaga, serta penerapan standar operasional prosedur secara konsisten guna mewujudkan pelayanan publik yang profesional, adil, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Daftar Pustaka

- [1] G. Adnan, "Stratifikasi Sosial dan Perjuangan Kelas dalam Perspektif Max Weber," *Jurnal Transformatif (Islamic Studies)*, vol. 3, no. 1, pp. 19–41, 2019.
- [2] D. Angela, "Reformasi TNI: Pola, Profesionalitas, dan Refungsionalisasi Militer dalam Masyarakat," *Jurnal Politik dan Hubungan Internasional*, 2024.
- [3] F. Aprilianto, "Relasi Kuasa Aparat dan Warga dalam Pelayanan Publik," *Jurnal Administrasi Negara*, vol. 15, no. 1, pp. 45–57, 2022.
- [4] L. Arliman, "Hubungan Aparat Negara dan Masyarakat dalam Perspektif Sosiologi Kekuasaan," *Jurnal Sosiologi Nusantara*, vol. 6, no. 2, pp. 101–115, 2020.
- [5] D. Assyakurrohim, D. Ikham, R. A. Sirodj, and M. W. Afgani, "Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif," *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*, vol. 3, no. 1, pp. 1–9, 2022.
- [6] S. Damayanti, "Authority and Social Power in Uniformed Institutions," *Jurnal Sosiologi Nusantara*, vol. 4, no. 1, pp. 77–94, 2020.
- [7] A. Fauzan, "Institutional Supremacy in State Apparatus Behavior," *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 13, no. 1, pp. 23–38, 2018.
- [8] I. Firdaus, "Civil–Military Tensions in Public Spaces," *Jurnal Politik dan Kebijakan*, vol. 7, no. 2, pp. 102–118, 2019.
- [9] F. Hidayat, "Simbol Kekuasaan dan Gaya Kepemimpinan dalam Perspektif Weber," *Jurnal Sosiologi Reflektif*, vol. 14, no. 1, pp. 45–60, 2020.
- [10] P. Lano, "Fungsi Kepemimpinan untuk Mengurangi Sikap Arogansi Pegawai," *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, vol. 4, no. 1, pp. 74–81, 2015.
- [11] S. Rahmadani, "Stratifikasi Sosial dalam Ruang Birokrasi: Analisis Weberian," *Jurnal Ilmu Sosial Modern*, vol. 5, no. 2, pp. 77–92, 2020.
- [12] B. Santoso, "Dinamika Relasi Sipil–Militer di Indonesia Kontemporer," *Jurnal Ketahanan Nasional*, vol. 27, no. 2, pp. 189–205, 2021.
- [13] B. Sutopo, "Power Relations in Public Services," *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 10, no. 2, pp. 120–138, 2019.
- [14] A. A. Wakhid, "Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia," *Jurnal TAPIS*, vol. 14, no. 1, pp. 53–59, 2017.
- [15] H. Wicaksono, "Kekuasaan dalam Perspektif Weber: Teori dan Realitas Sosial," *Jurnal Teori Sosial*, vol. 9, no. 1, pp. 15–33, 2018.